

УДК 004.89

МЕХАНИЗМЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ

Торокова Е.Г.**Научный руководитель доктор техн. наук, проф. Ступина А. А.*****Сибирский федеральный университет***

Современный динамично развивающийся мир открывает новые перспективы для роста некоторых сфер экономической деятельности. Одной из таких сфер является сфера услуг. Развитие данной отрасли обусловлено множеством различных факторов. Это и улучшение общего уровня жизни населения и, как следствие, появления средств на оплату различных услуг; и увеличение темпов жизни населения, нехватка времени на самообслуживание; и рост потребности в квалифицированной профессиональной услуге.

Успешная деятельность предприятий сферы услуг, как и любых других организаций в значительной степени определяется эффективностью реализации бизнес-процессов.

Целью исследования является обоснование и разработка теоретических и методических рекомендаций для проведения реинжиниринга бизнес-процессов предприятий сферы услуг.

В сфере услуг абсолютно преобладают малые и средние предприятия. Менеджеры таких предприятий сталкиваются с отсутствием информации о клиентах и персонале, проблемой неучтенной выручки и существенными потерями в расходных материалах. Между тем, владелец предприятия должен знать все, что происходит с его собственностью.

Формирующаяся управленческая информация, как правило, не структурирована, не систематизируется, не накапливается в базах данных, следовательно, отсутствует информация для статического и динамического анализа. Отсутствие такой информации не позволяет оптимизировать ценовую и маркетинговую политику в условиях сезонных колебаний спроса, которым подвержена сфера услуг.

Оперативная информация охватывает, как правило, лишь денежный поток, формирующийся кассовым методом. Отсутствует база сравнения кассовой выручки с объемом выполненных работ и услуг в реальности.

Недостаточный контроль материальных потоков является обязательным условием прямых убытков, с одной стороны, а, с другой стороны, делает невозможным формирование оптимальных запасов товарно-материальных ценностей. В результате оборотные активы замораживаются в сверхнормативных излишках, или возникают перебои в снабжении, которые означают ухудшение качества обслуживания клиентов и снижение объемов продаж.

Отсутствие оперативной информации по видам оказанных услуг влечет за собой некорректное отражение в бухгалтерском учете расходных материалов. В этих условиях часто применяется метод списания материалов в процентах от выручки, что является необоснованным при налоговых проверках и сопровождается значительными финансовыми санкциями.

Кроме того, предприятия малого бизнеса не могут позволить себе содержать в штате высококвалифицированный персонал во всех звеньях административно-управленческой структуры; как правило, практикуется многофункциональность и взаимозаменяемость сотрудников. В этих условиях на менеджеров и других лиц зачастую возлагаются обязанности по обслуживанию клиентов: от оформления заказа,

выписки счета на оплату до заполнения счета-фактуры, приходного кассового ордера и т.д. Выполнение этих операций ручным способом трудоемко и не способствует поддержанию имиджа предприятия.

Немаловажной проблемой является то, что предприятия сферы услуг, как правило, не эффективно используют современные информационные системы моделирования бизнеса.

К основным задачам управления в исследуемой сфере относятся задачи, обусловленные вышеперечисленными проблемами, а именно: контроль качества, повышение производительности труда и управление человеческими ресурсами. При этом следует отметить, что для комплексного решения задач управления в исследуемой сфере необходимо усовершенствовать механизмы управления бизнес-процессами на предприятиях сферы услуг, в частности, развить информационную поддержку управления на базе современных информационных технологий и систем в области моделирования бизнеса, ликвидируя ручной способ формирования баз данных и вследствие этого неэффективную информационную поддержку управления.

Характерно, что в этом секторе экономики практически отсутствует «старый» багаж в виде разнородной устаревшей вычислительной техники, использующей редкие операционные системы и разрозненные программы, которые «выбросить» жалко, а довести до современного уровня дороже, чем купить новые. К тому же малый масштаб хозяйствующих субъектов не потребует дорогостоящего оборудования и программного обеспечения, высокой стартовой квалификации персонала, необходимой для реализации серьезных информационных проектов.

В работе показано, что для решения вышеперечисленных задач для предприятий сферы услуг целесообразно применить механизмы моделирования бизнес-процессов на основе современных методологий и стандартов.

В работе обосновано, что при проведении реинжиниринга на предприятиях сферы услуг в первую очередь следует рассматривать бизнес-процесс обслуживания клиента, как стартовый процесс, непосредственно связанный с генерированием доходов.